



MANUAL TÉCNICO

Participação Sinistros

JULHO DE 2017

PARTICIPAÇÃO DE SINISTROS

Todas as participações de sinistro e a documentação que as acompanhem deverão ser remetidas via correio

eletrónico, para o endereço msantos@bull-insurance.com

Apenas os originais das despesas e os recibos, para efeitos de liquidação de IVA, deverão ser remetidos em suporte papel via CTT.

Sem prejuízo de outros elementos/informações que possam ser exigidos pela companhia/perito, as participações deverão ser, sempre que possível, acompanhadas pelos seguintes elementos/informações:

ELEMENTOS COMUNS A TODOS OS PROCESSOS

1. Identificação do tomador
2. Identificação da apólice
3. Data de sinistro
4. Descrição do sinistro
5. Identificação do local de sinistro;
6. Orçamento/fatura/recibo discriminado

SINISTRO MULTIRRISCOS

1. DANOS POR ÁGUA:

- a) Relatório de pesquisas de avaria (que ateste a origem do sinistro emitido pelo técnico reparador/autor do orçamento)
- b) Fotografias que reportem os danos a serem reparados
- c) Identificação da fração lesada caso exista
- d) Contactos para efeitos de agendamento de vistoria (Tomador e lesado)

2. DANOS ELÉTRICOS

- a) Relatório técnico de avaria (que indique a causa do sinistro emitido pelo técnico reparador/autor do orçamento)
- b) Contacto de um interlocutor para efeitos de agendamento de peritagem;

3. TEMPESTADES

- a) Reportagem fotográfica que demonstrem os danos
- b) Informação/notícia acerca do estado do tempo na data do sinistro
- c) Boletim meteorológico emitido pela estação mais próxima (facultativo, pois implica um custo a ser suportado pelo reclamante), pelo que deverá ser solicitado apenas quando exigido pela companhia/perito. Endereço eletrónico do Instituto Português do Mar e da Atmosfera - IPMA - comercial@ipma.pt

4. INUNDAÇÕES

- a) Reportagem fotográfica que demonstrem os danos
- b) Informação/notícia acerca do estado do tempo na data do sinistro, rebentamento de adutores drenos, diques, barragens, enxurradas, transbordamento de leitos de cursos de água;
- c) Boletim meteorológico emitido pela estação mais próxima (facultativo, pois implica um custo a ser suportado pelo reclamante)

5. FURTO OU ROUBO

- a) Reportagem fotográfica que demonstrem os danos e vestígios do cometimento do crime (arrombamento, escalamento, uso de chaves falsas)
- b) Testemunhas (no caso de roubo com recurso a ameaça, coação, perigo para a vida ou integridade física)
- c) Certidão da queixa-crime
- d) Discriminação dos bens furtados ou roubados
- e) Valorização dos bens
- f) Orçamento de substituição dos bens furtados/roubados
- g) Fatura de aquisição dos bens furtados/roubados - caso se trate de pessoa coletiva/empresa (multirrisco comércio) - para comprovar a propriedade dos bens;

6. QUEBRA ACIDENTAL DE VIDROS, MÁRMORES, OBJECTOS CERÂMICOS

- a) Fotografias dos objetos quebrados
- b) Descrição da causa da quebra (no multirrisco condomínio)

7. INCÊNDIO

- a) Informação acerca da intervenção dos bombeiros e das autoridades policiais
- b) Relatório dos bombeiros em caso da sua intervenção
- c) Certidão da queixa-crime, caso tenha havido intervenção das autoridades policiais
- d) Informação acerca da origem do incêndio, quando conhecida
- e) Discriminação dos bens danificados pelo incêndio e sua valorização

8. RESPONSABILIDADE CIVIL

- a) Identificação do lesado (nome, morada, NIF)
- b) Contacto do lesado (telefone, endereço eletrónico)

ACIDENTE AUTOMÓVEL

- a) DAAA devidamente preenchida
- b) Informação acerca da intervenção das autoridades policiais
- c) Informação sobre a imobilização ou não do veículo

- d) Identificação da oficina onde se pretende a peritagem (denominação, endereço, NIF, telefone e fax)
- e) Poderá optar por uma oficina convencionada (vantagens - veículo de cortesia para o dia da peritagem, atrasos na reparação são da responsabilidade da oficina, sendo disponibilizada veículo de cortesia pela oficina durante esse período)
- f) Indicação da data para realização da peritagem
- g) Orçamento de reparação caso exista
- h) **QIV - Quebra isolada de vidros** -Contacto com a rede de prestadores (ex.: Expressaglass, Glassdrive, Carglass, etc) que substituem o vidro e tratam de todo o processo junto da companhia.
- i) **QIV- pesados, substituição na marca** - segue o processo tradicional, sendo necessário envio de DAAA, indicação da oficina e agendamento de peritagem.

ACIDENTE DE TRABALHO

- a) Identificação do trabalhador sinistrado
- b) Envio de informação das incapacidades e relatórios clínicos via correio eletrónico
- c) Envio de despesas via CTT

ACIDENTE PESSOAL

- a) Identificação da pessoa segura
- b) Envio de informação das incapacidades e relatórios clínicos via correio eletrónico
- c) Envio de despesas via CTT

SINISTROS EM VIAGENS

- a) Ocorrendo imprevistos de saúde ou acidentes deve ser contactado de imediato o prestador/assistência que consta das condições particulares da apólice;
- b) O prestador/assistência mobilizar-se-á para prestar a assistência da forma mais rápida possível, onde quer que esteja, ou disponibilizará instruções quanto aos procedimentos a observar;
- c) **IMPORTANTE: o contacto com a companhia logo que tal seja possível, após ocorrência do sinistro, é um fator essencial ao acionamento da apólice, sob pena do sinistro não ser assumido.**

DOCUMENTOS:

- Comprovativo das despesas realizadas;
- Documentação de suporte à reclamação (relatórios médicos, receitas, orçamentos, recibos de aquisição de bens, etc.);
- Participação às autoridades em caso de furto ou roubo de bagagem;
- Reclamação à companhia aérea;
- Documentos comprovativos da viagem;

SINISTROS DE SAÚDE:

- a) Preencher um Formulário Pedido de Reembolso
- b) Anexar o recibo original da sua despesa de saúde (médica e medicamentosa)
- c) Enviar relatório médico e prescrição de tratamentos ou medicamentos
- d) A documentação deverá ser remetida via CTT diretamente à companhia.
- e) Os pedidos de emissão de pré autorização (termo de responsabilidade ou garantia de financiamento) deverão ser formulados através do preenchimento e envio do impresso [Comunicação de Internamento Hospitalar](#), juntando quaisquer exames ou relatórios médicos que permitam uma análise correta e mais célere do processo;

Vida

- a) Certificado de óbito emitido por entidade oficial competente;
- b) Cópia do documento de identificação do falecido;
- c) Existindo beneficiários designados, cópia da documentação dos Beneficiários (BI/CC e NIF);
- d) Se não existirem beneficiários designados, ou seja, se na apólice constar os "Herdeiros legais da Pessoa Segura", cópia da Habilitação de Herdeiros e da documentação dos Beneficiários (BI/CC e NIF)
- e) Se a Morte tiver ocorrido por doença, relatório do médico assistente ou do médico de família (Segurança Social) referindo o início dos sintomas e evolução da doença que foi causa da morte **e relatório da autópsia se existir.**
- f) Se a Morte tiver ocorrido por acidente, relatório da autópsia, auto de ocorrência e, caso tenha sido efetuado resultado do teste de alcoolemia.

Documentos para instrução dos processos CMR

(Sem prejuízo de outros que o Segurador ou o perito mandatado possam solicitar)

Gerais para todos os sinistros:

1. Documentos do Motorista (Carta de Condução e BI);
2. Documentos da viatura Livrete e Registo de Propriedade do Trator e Semi-Reboque;
3. Cópia LEGIVEL do CMR ou da guia de transporte ou declaração de expedição
4. Reclamação do proprietário da carga à data do sinistro
5. Nota discriminativa dos prejuízos
6. Relatório do motorista descrevendo a ocorrência.
7. Informação do proprietário da carga se havia seguro de mercadorias à data do sinistro.
8. Fatura comercial ou documentação comprovativa do valor da mercadoria;
9. Lista de embalagem de mercadoria sinistrada ou documento comprovativo da quantidade de volumes e pesos brutos;
10. Fotografias que reportem os danos

Furto:

Além dos elementos anteriormente indicados são essenciais os seguintes:

1. Relato do Motorista sobre a ocorrência indicando:
 - a. Identificação do Local de sinistro.
 - b. Características do local do sinistro.
 - c. Forma como ocorreu e detetou o furto.
2. Disco Tacógrafo.
3. Cópia da participação às autoridades caso tenha existido.

Situações em que o tomador de seguro subcontrata outro transportador:

1. Documento que certifique a realização das reservas e reclamação formal;
2. Informação acerca de seguros contratados pelo transportador ao qual foi subcontratado o transporte
3. Fatura do frete passado pelo subcontratado ao tomador de seguro